

BAB I

PENDAHULUAN

1. LATAR BELAKANG MASALAH

Dengan teknologi informasi yang telah ada dan semakin berkembang pada saat ini telah berkontribusi banyak pada berbagai aspek kehidupan manusia. Aktivitas masyarakat tidak luput dari penggunaan teknologi, hampir seluruh daerah di Indonesia telah menggunakan teknologi. Salah satunya, yaitu pada bidang kesehatan.

Dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat memberikan dampak yang cukup besar dalam bidang kesehatan, dimana telah dapat melakukan konsultasi dengan ahli kesehatan secara online melalui penggunaan teknologi yang dimiliki oleh pengguna dengan men-*download* aplikasi kesehatan yang tersedia, salah satu contohnya yaitu Halodoc.

Halodoc merupakan sebuah teknologi aplikasi kesehatan yang terpadu yang memfasilitasi interaksi antara Dokter Kesehatan dan Pasiennya. Halodoc merupakan sebuah terobosan yang memanfaatkan teknologi terkini yang menawarkan kemudahan dan mempersingkat waktu mengakses kesehatan pada saat pengguna membutuhkan pertolongan dokter.

Berdasarkan hasil *rating* dan ulasan pada *Google Playstore* dapat ditemukan beberapa keluhan - keluhan dari para pengguna mengenai kesulitan pengguna dalam mendapatkan hasil test dari test yang telah dilakukan oleh pengguna. Layanan *Customer Service* yang diberikan cukup tidak memadai sehingga banyak

pengguna yang memberikan rating yang cukup rendah terhadap aplikasi ini. Maka HALODOC perlu untuk meningkatkan kelebihan pada aplikasinya, serta layanan *customer service* yang perlu ditingkatkan dalam melayani keluhan masalah dari pengguna sehingga menjadi lebih baik lagi baik itu dari segi aplikasi maupun pelayanannya.

Ada banyak model yang dapat digunakan oleh para peneliti untuk mengukur tingkat penerimaan sistem informasi oleh para pengguna. Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) karena TAM merupakan sebuah model yang valid dalam menguji penerimaan sebuah sistem informasi.

Berdasarkan Davis et al. [1] menyatakan bahwa TAM dikembangkan berdasarkan model TRA. TAM menambahkan dua konstruk utama ke dalam model TRA, yaitu kegunaan persepsian (*Perceived Usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*), serta pemakaian *actual* (*Actual Use*) dan ditambahkan variabel tambahan berupa persepsi kenyamanan (*Perceived Enjoyment*). Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Minat Penggunaan Pada Aplikasi HALODOC Dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM)”**

2. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana analisis terhadap pengaruh minat penggunaan pada aplikasi HALODOC dengan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM)?”
2. Apakah *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Actual Use* dan *Perceived Enjoyment* berpengaruh terhadap minat dalam menggunakan Aplikasi HALODOC?”

3. BATASAN MASALAH

Agar penelitian yang dilakukan dapat lebih fokus dan terarah pada pokok permasalahan yang ada, maka perlu adanya batasan-batasan. Adapun batasan masalah yang dilakukan, antara lain :

- a. Penelitian ini hanya dilakukan pada aplikasi HALODOC.
- b. Penelitian ini melakukan analisis dengan menggunakan TAM yang telah dimodifikasi *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Actual Use* dan *Perceived Enjoyment*.
- c. Penyebaran kuesioner dilakukan secara *online* dalam bentuk formulir *Google Form*.
- d. Penelitian ini menggunakan Skala Linkert.
- e. Penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS.
- f. Responden diambil dari pengguna yang menggunakan aplikasi HALODOC di kota Jambi.
- g. Pengujian dilakukan menggunakan uji Regresi Linier Berganda.

4. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

4.1 TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui hasil analisis terhadap pengaruh minat penggunaan aplikasi HALODOC dengan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM).
2. Untuk mengetahui pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Actual Use* dan *Perceived Enjoyment* berpengaruh terhadap minat dalam menggunakan Aplikasi HALODOC.

4.2 MANFAAT PENELITIAN

Manfaat dari penelitian ini diharapkan sebagai berikut :

- a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengalaman mengenai minat pengguna pada aplikasi HALODOC dengan menggunakan metode TAM yang bermanfaat bagi para peneliti .
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak HALODOC sehingga dapat meningkatkan efektifitas dan layanan pada HALODOC.
- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi secara tertulis sebagai referensi bagi pembaca untuk melakukan penelitian lebih lanjut atau mendalam.

5. SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas mengenai keseluruhan penulisan kerja praktek , penulis akan menguraikan secara singkat hal-hal yang akan dibahas dalam laporan penulisan ilmiah ini.

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian yang ingin dicapai oleh peneliti dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini memuat landasan teoritis yang mendasari penulisan laporan yang secara khusus berisi teori-teori yang melandasi penelitian yang dilakukan yaitu teori analisis, populasi dan sampel, *mobile health*, aplikasi halodoc, teori-teori dalam adopsi teknologi informasi, SPSS, regresi linear berganda, skala *Linkert* dan penelitian sejenis.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisikan tentang kerangka kerja penelitian yang dilakukan, metode pengumpulan data, analisis data dan alat bantu dalam penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini memuat tentang model dan instrument penelitian mengenai persepsi pengguna terhadap minat penggunaan aplikasi HALODOC.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI

Pada bab ini berisikan tentang perhitungan hasil analisis persepsi pengguna terhadap minat penggunaan aplikasi HALODOC.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini merupakan penutup dari penelitian ilmiah yang berisi kesimpulan yang di ambil penulis dari pembahasan bab – bab sebelumnya dan saran – saran yang disampaikan berhubungan dengan hasil penelitian.